



1 0 0 1 0 0 Å R 0 1 0 0
1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 0
1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 Å R 0 0 1
0 0 1 0 0 0 1 0 0 Å R 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 1 0 0
1 0 0 Å R 1 0 0 1 0 0
1 0 0 1 0 0 1 0 0 1 0 0 1

På vej mod en fælles dataetik

Individ, samfund & forretning

**Forsikring
& Pension**

“ It is a scary reality when everything can be known, but we are already living in that reality, so we need to have an open and honest conversation about this fact.

- James Felton Keith, author & chairman,
International Personal Data Trade Association

Datachok eller dataamok

Skal vi bruge færre eller flere data – og til gavn for hvem?

Det betyder noget, om du har et stort hus ved fjorden eller en lille bungalow på bakken. Det betyder noget, hvis du kører mange kilometer i en stor bil eller færre i en lille bil. Det betyder noget, hvor mange børn du har, eller hvor mange cykler, der står på matriklen. Det betyder noget for din dækning efter livet på arbejdsmarkedet, hvad din investeringsprofil er, og hvad din ægtefælle tjener og har lagt til side. Forsikring og pension har altid været betinget af de risici, som den enkelte omgiver sig med. Desto højere risici, desto mere må man betale for at blive dækket og omvendt.

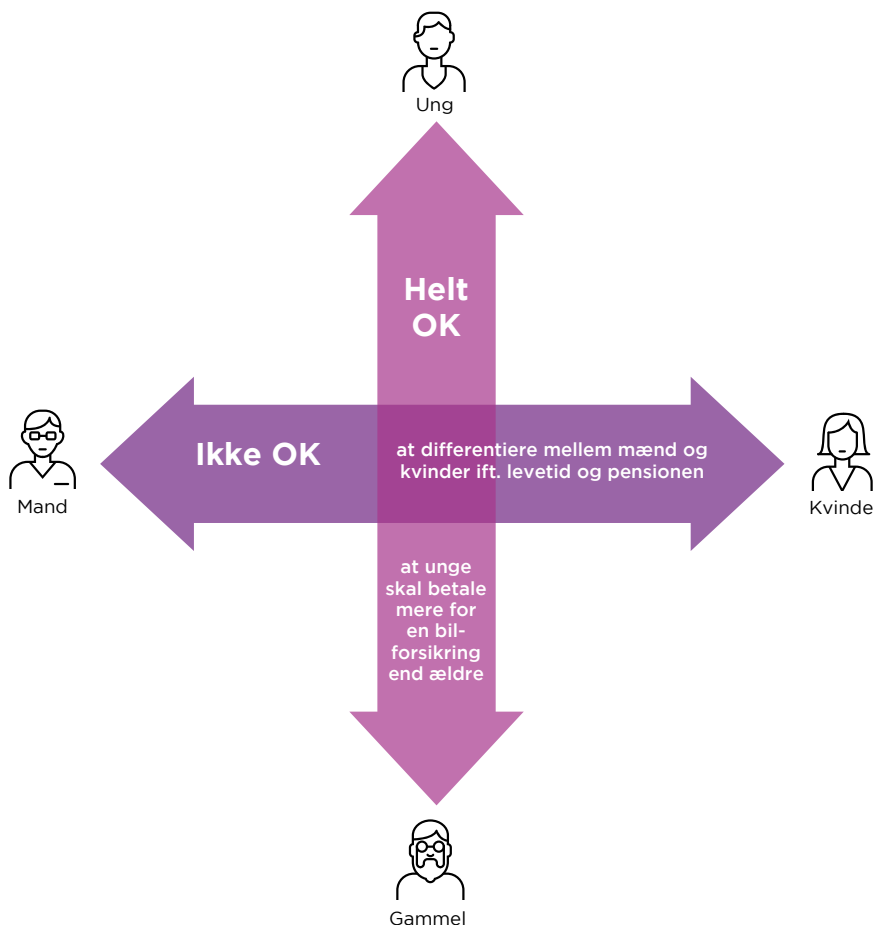
Vi har altid brugt data

Mængden af data, der betyder noget, for at vi kan sikre os bedre mod skader, uheld, sygdom og alderdom er i eksplosion. Forsikrings- og pensionsbranchen har altid brugt data til at pulje og vurdere risici. Men hvor vi er gået fra at bruge nogle få datapunkter tidligere til en del flere i dag, vil vi om nogle år kunne bruge massivt flere, fordi det giver god mening, at sikre gentagne liv og sundhed bedre og mere præcist.

I forsikrings- og pensionsbranchen anvendes data om din alder, boligforhold, børn, jobsituation m.m. allerede til at fastlægge en risiko og give dig et bedre overblik over din finansielle situation og dækning i fremtiden. Den information er vigtig, fordi vi hver især kan forsøge at forbedre risici, der kan påvirkes, og i fællesskab få dem, for hvem uheldet er ude, på benene igen.

Skal vi så fremad med 130 km i timen, eller skal vi trække i håndbremsen? Sådan ender de fleste diskussioner om data og etik. Den ene står i sit ringhjørne og går så at sige *dataamok*, mens den anden står i modsatte ringhjørne og nærmest har fået *datachok*. Og samtidig er det som om, at hverken den ene eller den anden helt forstår modstanderens udgangspunkt. Men begge sider har vigtige pointer.

Forsikring & Pension mener, at data kan og bør udnyttes for at hjælpe den enkelte og det fælles bedste, og at det skal ske med individets rettigheder og handlemuligheder i centrum.



Figur 1 viser, at langt de fleste danskere synes det er fint, at unge skal betale mere for bilforsikringen end ældre, fordi statistikken her taler sit tydelige sprog. Når det kommer til pension og levetid burde kvinderne statistisk set betale mere, fordi de lever længere, men her synes danskerne ikke, at det er ok at gøre forskel.

Branchen vil gerne samarbejde på tværs af selskaber, myndigheder, politikere og ikke mindst borgere om, hvorfor og hvordan vi kan, bør og vil bruge data til alles bedste. Ellers risikerer vi at lukke ned for muligheder, vi endnu ikke har forstået helt. Vi risikerer at gå glip af nytteværdien i kampen for privatlivets fred eller omvendt miste vigtig livskvalitet i vores iver efter at få det næste nye dataprodukt.

Vi har derfor talt med en række eksperter fra ind- og udland for at blive klogere og for at blive udfordret. Vi håber, du er villig til også at lade dig selv udfordre på dine synspunkter. God læselyst.

*Adm. direktør, Forsikring & Pension
Per Bremer Rasmussen*

En ny verden. Fra i vand til knæene til i data til halsen

Adresse, byggeår, boligareal og kælder-type. De datapunkter kan bruges til at give et billede af Annes risiko for, at hun får vand i kælderen. Annes præmie bliver dermed fastsat ud fra hendes risiko. Fordi Anne bor i et særligt udsat område tæt ved vandet, betaler hun mere end Jens, der bor længere inde i landet. Det er fairness-princippet i forsikring. Men den dag Anne står i vand til knæene, sker der en massiv omfordeling fra Jens og de andre i forsikringsfællesskabet til Anne. Solidaritet i forsikring handler dermed ikke om, at du betaler 4.000 kr. eller 5.000 kr. for din forsikring, men om den omfordeling, som sker fra dem, der ikke har ulykker til dem, der har ulykker.

Fra statiske til dynamiske data

Den nye digitale verden giver adgang til at anvende langt flere datapunkter, som også kan bruges i forsikring af genstande og liv. Anne kan f.eks. nu sætte sensorer på sine vandrør, som bl.a. kan måle vandtrykket. De data får hendes forsikringsselskab. Selskabet kobler disse data med vejrdato samt data om offentlige kloaknet. De kan således beregne Annes risiko mere præcist, og den pris hun skal betale vil dermed være et mere nøjagtigt udtryk for risikoen. Samtidig kan selskabet via de internetopkoblede sensorer (Internet of Things) på vandrørene og i kloaknettet få et dynamisk realtidsindblik i Annes risiko for vandskade.

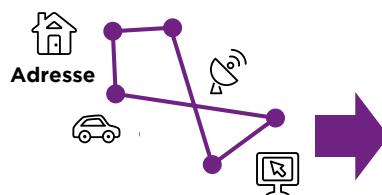
Den viden kan de bruge til at komme risikoen i møde og begrænse, eller måske helt forhindre, at skaden sker. Eksemplet illustrerer to af de muligheder, der er for forsikring i en verden, hvor datamængden stiger. Hvor vi – så at sige – står i data til halsen. Vi kan styre og udnytte data til mere præcist at afdække risikoen. Og vi kan forebygge. Uanset om vi overvejende ser disse scenarier som muligheder eller trusler, vil mængden af data blive ved med at stige voldsomt.

Internetforbundne ting vil skabe gigantiske datamængder

“Der vil ske nogle kvantespring i disse tider ift., hvad man kan med data, og her er det nok vigtigere end nogensinde, at man sætter sig ned og finder ud af, hvordan man vil spille i den verden. Hvilke regler og principper vil vi efterstræbe?”

– Thomas Ploug, professor ved AAU og tidligere medlem af Det Ethiske Råd

Førhen



Figur 2 viser, at 90% af al den data, vi har i dag, er blevet genereret i løbet af de sidste 2 år.
[World Economic Forum, 2017: The Value of Data.](#)

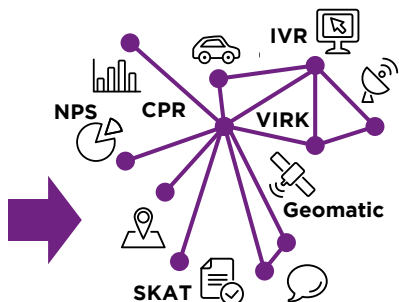
I 2020 vil der ifølge [World Economic Forum](#) være op imod 50 milliarder internetforbundne ting. Det vil ikke kun være sensorer på Annes vandrør, lys, varme eller røgalarm. Flere eksperter peger på, at en stor del af datavæksten vil ske inden for sundhed. Vores mobiltelefoner og wearables med aktivitetsmålere som f.eks. Fitbit kan måle det antal skridt, Anne tager, når hun går tur med hunden, hendes geolokation, puls og meget andet. Data vil i stigende grad blive registreret overalt, hvor digitaliseringen vinder frem. Men vil vi bruge dem?

Spørgsmålet for forsikringsbranchen er ikke, 'om' man skal bruge de nye datapunkter, men snarere hvordan man sorterer grundigt i, 'hvilke' data der giver størst værdi. Værdi først og fremmest for kunden og dernæst for selskabet ift. at indhente, samkøre og anvende data. Og hvilke data, data-analyser og dataanvendelsesmuligheder, der er etisk legitime.

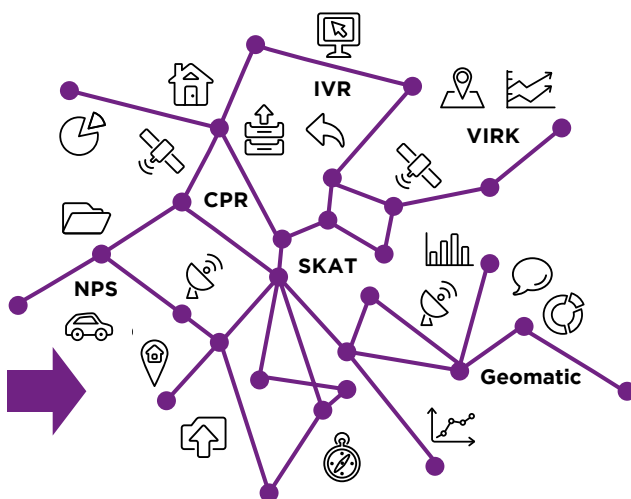
Internet of Things

Internet of Things, eller IoT, er enheder, som er forbundne og koblet til internettet med det formål at indsamle og integrere data fra den fysiske verden i den digitale verden. Det kan give forsikringsselskaber indsigt i adfærdsmønstre og mulighed for at tilbyde bedre og mere dynamiske services, mens kunder og medlemmer bl.a. kan opnå bedre beslutningsgrundlag. Teknologien rummer også visse risici i form af sikkerhed, kontrol, manglende transparens og 3. parts-problematikker ift. dataopbevaring og -behandling.

I dag



Om få år

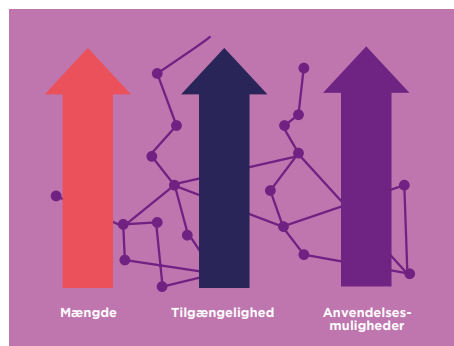


Data kan bruges til både godt og ondt

Før vores tidsregning begyndte mennesker at nedskrive på lertavler. Dengang var det oplysninger om handelstransaktioner, professioner m.m., som man noterede på tavlerne. Registreringerne af borgernes gøren og laden har i langt de fleste tilfælde været til borgerens eget bedste. Både dengang og i dag. For registrering af data muliggør f.eks. skatteinddrivelse og dermed minimering af skattesnyd. Men data har historisk også repræsenteret en potentiel og til tider ganske reel trussel. Under 2. verdenskrig var registerdata fra synagogerne det mest effektive redskab til at fange jøder. Data er altså ikke et gode eller ondt i sig selv. Det afhænger af måden data indsamles og anvendes på.

Overvågning af villa, Volvo og gåture med vovse

Herhjemme kan Anne i forsikringsøjemed få monitoreret vandrørene i villaen og køreturen i Volvo'en. En skønne dag vil gåturen med hunden også blive et relevant datapunkt for forsikringsselskaber. Boede Anne i England, kunne hun allerede nu hos enkelte forsikringsselskaber have en IoT-baseret livs- og sundhedsforsikring, hvor adfærds- og livsstilsdata, som f.eks. antal gåture med hunden, ville blive brugt til at prissætte forsikringen og hjælpe hende med at leve sundere.



Figur 3 viser, at data ikke bare vil stige i mængde. Data bliver mere tilgængelige (både for Anne og hendes forsikringsselskab), og anvendelsesmulighederne bliver flere og flere.

De globale indtrængere sorterer dem fra, der bor i stuen

Mulighederne er store og bør gribes. Udfordringerne er der og bør håndteres. Vi vil gerne definere en spillebane, som gavner både individ, samfund og forretning. Men hvor meget kan vi selv bestemme? Danmark spiller i udgangspunktet på et lille hjørne af en stor international bane. De kommercielle danske forsikringsselskaber er i hård konkurrence med udenlandske spillere, som har øvet sig i markeder med andre regler og standarder for etik og moral. Det vil med stor sandsynlighed betyde, at der vil komme udenlandske spillere

og tilbyde danske kunder at sikre deres liv og ejendele. Baseret på en langt mere præcis risikovurdering og dermed potentielt lavere præmie. Og hvem siger først ja tak til det tilbud? Det gør hende på fjerde sal, som er mindre udsat for indbrud, og dermed kan få en billig forsikring. Og det gør ham, der lever sundt og ikke har nogen familiære sygdomme i kartoteket. De danske selskaber får så til gengæld lov til at forsikre de andre, de dyre, som bor i stuen eller ikke lever ligeså sundt.

Kan Amazon lave forsikring i Danmark?

Det er ikke kun forsikringsselskaber, som kan komme på banen. Udefrakommende spillere, som måske ikke ved så meget om forsikring, men til gengæld ved rigtig meget om, hvad vi alle sammen foretager os på Facebook, Google, eller bestiller på Amazon, kan også komme på banen. Og Google kan lynhurtigt købe den nødvendige forsikringsmæssige ekspertise, hvis de vil gå ind i markedet. Sker det, vil danske selskaber få svært ved at hamle op med disse spilleres konkurrencefordel. Hvis de danske selskaber vel at mærke ikke har adgang til de samme data.

Forsikring i trygge rammer

En dataetik kan ikke ignorere det forhold, at mere dataanvendelse i et vist omfang er nødvendigt. I hvert fald hvis forsikring og pension fortsat skal ske i hjemlige, trygge rammer, hvor etik og forbrugervilkår tages alvorligt.

Forsikring i fremmede farvande

Udenlandsk konkurrence i forsikringsbranchen mærkes hårdt og kontant allerede i dag. Mange bådere i Danmark har båden liggende i dansk havn, mens forsikringen er tegnet i udlandet. De udenlandske forsikringsselskaber vinder her på pris, bl.a. fordi vi herhjemme har en afgift på kaskoforsikringer til både. Det behøver jo ikke være sådan. I en global verden kan vi ikke holde indtrængere ude.

DIGITALISERING OG PRIVAT-OFFENTLIGT SAMSPIL

Q: "Jeg synes umiddelbart, det lyder farligt med alle de data. Og helt ærligt, har vi det så ikke meget godt, som det er nu?"

A: Jo, vi har det meget godt nu. I Danmark har vi også unikke fordele, når det kommer til digitalisering og privat-offentligt samspil. Derfor kan vi stadig nå at se dataanvendelse som en mulighed, snarere end en trussel. Vi kan eksportere vores model for samspil og etisk bevidst brug af data. Men de udenlandske konkurrenter holder ikke igen, hvis vi vælger at være tilfredse med status quo. Og vi har en unik mulighed for at bringe hele skibet og besætningen foran i de internationale farvande – hvis vi vil og tør.

Mod en dataetisk position. Hvilke valg står vi med?

For forsikrings- og pensionsbranchen handler dataetik om at finde snit-fladerne mellem de svære dilemmaer. I stedet for at grave skyttegrave, ønsker vi at gå foran i en åben diskussion om, hvad vi skal gøre med den store mængde data, vi alle producerer i dag.

Det er uundgåeligt, at svære etiske valg og dilemmaer melder sig. Men de forsvinder ikke ved at ignorere dem. Den bedste måde at håndtere dem på er ud fra en klart defineret dataetisk position. Vi ser på tre positioner, der byder sig til i disse år,

Pligtetik og nytteetik

I etikken skelnes der typisk mellem pligtetik og nytteetik. Hvor pligt-etikken handler om at sætte individet før målet – fordi alle individer skal behandles som mål i sig selv – så handler nytteetikken om at øge nytten for flest mulige.

Det ene udelukker ikke nødvendigvis det andet, hvis eksempelvis data kan anvendes til at Jens undgår en rygskaide og samtidig stadig kan skabe værdi for arbejdsgiveren og velfærdssamfundet.

Hvis vi minimerer indsamling og udnyttelse af data

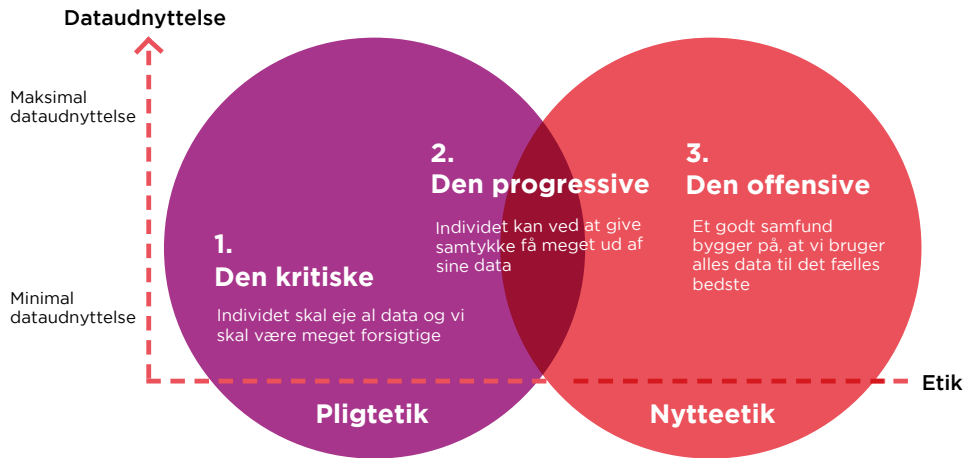
Man kan opnå etisk forsvarlige mål ved at holde sig fra at udnytte data, minimere mængden og anonymisere eksisterende data. På den måde sænkes risikoen for, at Annes data kan havne i forkerte hænder eller blive brugt imod hende. Desværre går det ud over værdiskabelsen, da Annes data fra vandrørerne ikke vil blive registreret og brugt til noget fornuftigt.

Hvis vi maksimerer indsamling og udnyttelse af data

Vi kan også opnå etisk forsvarlige mål ved at bruge flere data på tværs af systemer og databaser. Det kan gøre kundeoplevelsen langt bedre og give flere muligheder for ny viden til det fælles bedste.

Ved at Annes pensionsselskab får adgang til både SKAT, Pensionsinfo og hendes bankoplysninger, kan Anne træffe en langt mere informeret beslutning og være mere tryk ved sin dækning fremadrettet. Men vi bevæger os ud på mere uudforsket territorium, hvor der er øget risiko for bl.a. sikkerhedsbrud, forkert brug eller decideret misbrug af data.

Sammen udgør data- og etikspørgsmålene tre forskellige positioner for en dataetik.



Figur 4 viser de tre dataetiske positioner. Ud fra pligtetik overfor nytteetik, og maksimal dataudnyttelse overfor minimal dataudnyttelse, tegner der sig tre forskellige udgangspunkter for en dataetik. En pligtetisk og dataminimerende position, og to datamaksimerende positioner, som adskiller sig fra hinanden når det kommer til det etiske udgangspunkt.

Tre dataetiske positioner

POSITION 1. DEN KRITISKE

Individet skal eje al data, og vi skal være meget forsigtige

Her vil individer og selskaber argumentere for at begrænse dataindsamling og slette data af respekt for individets privatliv.

POSITION 2. DEN PROGRESSIVE

Individet kan ved at give samtykke få meget ud af at bruge sine data

Her vil individet tage ejerskab over sine data og skabe værdi for sig selv vha. sine data, og selskabet vil understøtte dette for kundens og for egen skyld.

POSITION 3. DEN OFFENSIVE

Et godt samfund bygger på, at vi bruger alles data til det fælles bedste

Her vil selskabet f.eks. ønske, at persondata skal gavne innovation og samfundsnytte. Og det må gå forud for hensynet til, om et datapunkt i sidste ende kan være personhenførbart. Det vigtigste er ikke, at individet tager ejerskab og kan sætte data i spil, men derimod, at data gavner flest muligt. Den fælles nytte vil ofte varetages af en samfundsinstitution, f.eks. en forskningsenhed, men kan også varetages af en privat virksomhed.

Dataetiske positioner hjælper os med at finde en retning

De dataetiske positioner hjælper os med at finde en retning, vi kan styre efter. En retning hvor vi ikke bliver overhalet – men heller ikke kører i grøften.

“ If you think of the car when it started. It got faster and faster over the early decades and more people got badly injured or died as a consequence. The legislative response could have been to ‘slow down’. Everything would be nice and safe then. And the analogy to the internet would be that we do less. We restrict our use of data and do less. But with the cars, we didn’t slow down. Instead we added safety features such as seatbelts etc., which allowed us to go faster, go off-roads and do more with the safety

in order. So the question now is this: can we fit the internet with safety features – not to slow down the use of personal data but in order for us to do more with personal data?

– Julian Ranger, founder & chairman, Digi.me

I forsikrings- og pensionsbranchen mener vi, at position 1 på kort og især på langt sigt vil være som at standse for grønt lys, og at den vil føre til velfærdstab. Men vi er klar til en åben og inddragende diskussion. Der er i vores øjne markant flere fordele ved de to andre positioner, men selvsagt også ulemper og risici. Det er nu engang bedst, også når det gælder etik, at diskutere konkret. Derfor har vi valgt fem temaer, der danner et slags ‘etisk kompas’ for de svære dilemmaer, som vi vil diskutere ud fra.

Det etiske kompas – de fem store grundtemaer

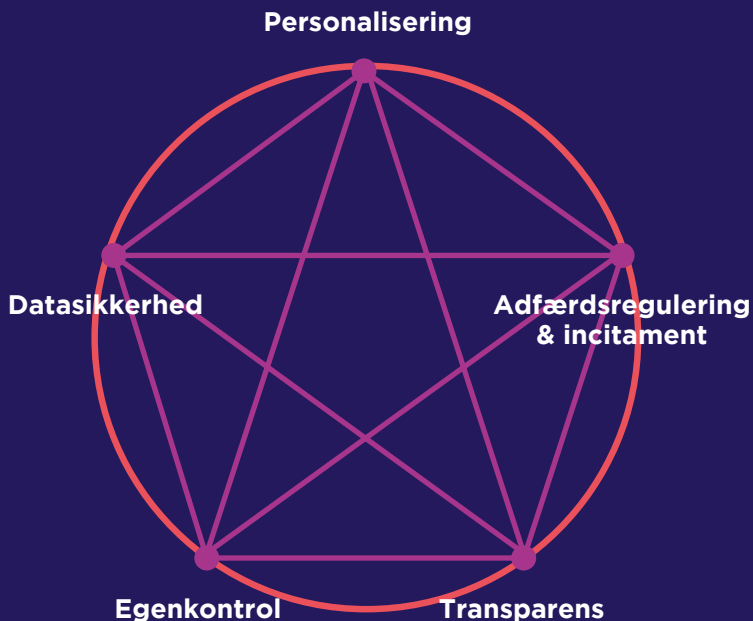
Vi har brug for at navigere ift. fem grundtemaer, som er relevante i mødet mellem Anne og hendes forsikrings- og pensionsselskab. De fem grundtemaer, som vi vil gennemgå på de resterende sider er: Personalisering, adfærdsregulering og incitament, transparens samt egenkontrol og sikkerhed med data.

Flest mulige data i spil – med individet i kontrol!

Personalisering. Anne bør kunne sætte flere data i spil for at opnå en mere

præcis personalisering, som kan være gavnlig for hende. Hvis Anne er ung og hendes bilforsikring dyr, ville det sænke prisen relativt for Anne, hvis hun lader forsikringsselskabet sætte en sensor i hendes bil, som kan registrere, at hun faktisk kører fornuftigt. Men der skal også være løsninger til de særligt sårbare, som omvendt kan blive ramt negativt af mere præcis prissætning.

Adfærdsregulering & incitament. Hvis Anne ønsker det og giver samtykke, er det etisk forsvarligt, at vi anven-



Figur 5 viser det etiske kompas. Figuren illustrerer de fem dataetiske grundtemaer i forsikring.

der data til at påvirke Annes adfærd. Forebyggelse af skader kan føre til en absolut sænkning af skadeudgifterne og gøre forsikring billigere for langt flere. Men vigtigst, så vil det gøre det muligt for os at leve med færre skader. Incitament til at dele data er en forudsætning for at kunne gøre dette.

Anne skal ville dele sande oplysninger for at hun f.eks. kan opnå præventive fordele. Omvendt er det vel heller ikke ok, hvis Jens kan afgive falske oplysninger om sin skade og opnå store gevinster på bekostning af Anne og resten af os. Så hans *incitament* til at afgive falske data skal minimeres.

Transparens. For at Anne kan kontrollere og trygt dele sine data, skal det være transparent, hvad hun siger ja til, hvorfor og hvordan hendes data bliver analyseret og opbevaret, hvad de bliver anvendt til og ikke mindst hvad fordelene er for Anne.

Egenkontrol. Anne bør have mere egenkontrol over sine data end det er tilfældet i dag. Hun skal have mulighed for at dele dem med de selskaber og myndigheder, hun ønsker.

Datasikkerhed. Når en privat virksomhed eller myndighed forvalter Annes data, så har pågældende en etisk forpligtigelse til at opbevare disse data sikkert.

Dataetik handler ikke kun om et enten eller. Det er muligt at gøre dataetik til et både og.

Dataetik handler for os om at gøre det rigtige for både Anne, Jens og samfundet. Dataanvendelse skal først og fremmest være til gavn for den enkelte, men nytten for resten af os er absolut heller ikke ligegyldig.

Dataetik handler også om, at tilliden mellem os alle skal forblive intakt. Det handler bl.a. om transparens, og at den enkelte ved præcis, hvad han eller hun giver samtykke til og så vidt muligt også konsekvenserne heraf.

Dataetik handler for os derfor om at finde de balancer, hvor vi kan anvende mere data med fuld respekt og til gavn for den enkelte. Samtidig skal vi ikke ramme helt ved siden af ift. nytten. En svær balance, og vi påstår ikke, at der er lette løsninger. Men det bør og skal kunne lade sig gøre.

Hvordan prissætter vi fair, når vi ved alt?

“ If you take someone who is in his forties, has diabetes and hypertension, he'll pay the highest premium based on mortality tables. But if you take it to the next layer and really analyze that data and combine it with lifestyle data, there is a group that should be super preferred. They have the same mortality risk and life expectancy as the usual super preferred risks because they manage their diabetes, take care of their health, take their medicine etc. That level of precision doesn't exist today with the way insurers manage risk – but embracing more data will help insurers offer much more personalized insurance. It can never be individualized because it would destroy the whole purpose of pooling risk but breaking it further down than we do today makes a lot of sense in this scenario.

– Jon Cooper, co-founder & CEO, Life.IO

Et af de helt store temaer i forsikring – hvad enten det er af huse, biler, briller, sundhed eller liv – er hvor meget vi skal personalisere, og dermed hvor langt vi skal gå for at få en optimal, risikobaseret pris. Personalisering af prisen kaldes også "mikrotarifering". Det beskriver en prisdifferentiering, hvor Annes generelle risiko er meget præcist bestemt vha. data. Baseret på Annes risiko for at få en vandskade, tilhører hun en specifik forsikringspulje. Flere data kan bidrage til, at Anne kan komme til at betale mere

eller mindre for sin forsikring. Hvor langt skal vi gå, for at det er fair for Anne – og samtidig fair for alle andre?

En “fair” pris?

Data rummer ikke i sig selv nogen op- eller nedjustering af pris, men giver objektivt set et langt mere præcist billede af Annes risiko. Dermed bliver det også muligt at flytte Anne fra en højriskogruppe til en lavriskogruppe, hvis hun f.eks. gør noget aktivt for at forebygge vandskader. Eller hvis nye kombinerede data på anden måde viser, at Anne bør betale mindre, fordi hendes risiko faktisk ikke er så høj endda.

Det bliver sværere og sværere at forklare...

De fleste forstår, at den unge chauffør skal betale mere for sin bilforsikring end den ældre. Men det er lidt sværere at se, hvorfor Anne skal betale mindre for sin forsikring, fordi hun er medlem af en strikkeklub.

Flere data gør det muligt at kortlægge komplekse mønstre og afdække flere af de mange forhold, der udgør en risiko. Og Anne lever nok et mere forsigtigt liv end f.eks. Jens, der dyrker ekstrem sport, og derfor er det fair nok, at hun skal betale en lavere præmie. Men det vil blive sværere og sværere at gennemskue og forklare mønstrene og sammenhængene.

1000-kroners spørgsmålet: Hvad med de mest sårbare?

Vi møder en politisk og etisk problemstilling, når vi kan bruge data til præcist at identificere personer, der har meget høj risiko til forskel fra personer med lavere risiko. Dem med høj risiko kan så komme til at skulle betale en høj forsikringspræmie. Navnlig hvis de afgørende datapunkter er forhold, som ikke kan ændres aktivt ved at få en blikkenslager ud at kigge på rørene eller ved at køre mere forsigtigt. Og dette bliver kun endnu mere følsomt, hvis det kommer tæt på personer og liv. Det gælder f.eks. handicap, køn, alder, visse sociale faktorer, DNA-koder osv.

Findes balancen mellem ‘fair’ pris og velfærds løsninger til de mest sårbare?

“Når det kommer til mikrotarifering, så er der kunder, der vil få enormt høje præmier, hvilket antageligvis vil ramme socialt skævt. Her kan staten gå ind og være en løsning, men det har konsekvenser, fordi statens tilbud som regel er relativt ringere.

– Thomas Ploug, professor ved AAU og tidligere medlem af Det Ethiske Råd

Velfærdsstaten og dens regulering griber ofte ind for at foregribe de grelle scenarier. Derfor er det f.eks. også forbudt i både USA og EU at anvende DNA-data til forsikring. Men i Danmark er forsikrings selskaber slet ikke så langt med personalisering og mikrotarifering. Det er dog i den retning, udviklingen går dels pga. konkurrencen fra udlandet, dels fordi Anne, Jens og langt de fleste andre kunder ønsker en mere præcis og fair forsikringspris. Det kan være svært at rulle udviklingen tilbage. Derfor er det nødvendigt at udvikle

produkter til de sårbare grupper, som bliver svære at forsikre. Det kan være obligatoriske, fælles ordninger ligesom stormflodsbidrag, naturskadepuljer eller frivillige solidariske fællesskaber, såsom de gruppelivsforsikringer, der ofte er knyttet til en arbejdsmarkedspension.

Hvem vil dele data? Imødegå et A- og et B-hold

“ Today, there are people who accept paying a higher premium in exchange for having to share less data. Because they know they’re high risk or because having to share data is perceived as inconvenient. And then there are people who are willing to share more data because they are curious and want to have that level of precision. I think this trend will continue but with the spectrum getting broader, enabling me to eventually go down to the epigenetic level perhaps and find the ‘super-duper preferred risk group’ consisting of people who are actually willing to share that kind of data. And as you go further upstream and people are willing to share less data, they’re going to be pooled in larger higher risk groups. So, it will be the same market as exists today, but the number of tiers in there will just be far greater if you ask me.

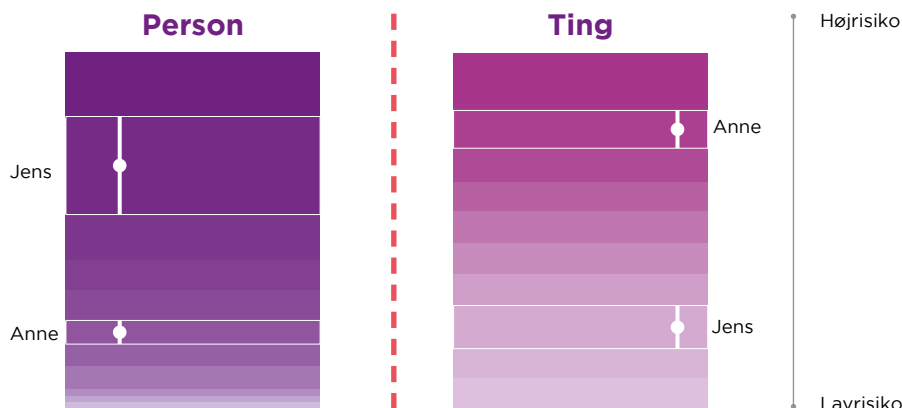
– Jon Cooper, co-founder & CEO, Life.IO

Anne har en lang, videregående uddannelse, og hun lever forholdsvis fornuftigt. Derfor vil hun gerne dele flere data med sit forsikringselskab, navnlig fordi hun kan se frem til en billigere forsikring. Hendes nabo Jens har derimod nogle skavanker, og han har ikke samme tilskyndelse til at dele flere data, da hans forsikring nok ikke vil blive billigere. I figur 6 kan vi derfor se, at Jens

på personsiden til venstre ligger højere oppe ift. risiko end Anne. Og fordi han deler færre data end Anne, ligger han i en større pulje. Anne har lavere risiko, og fordi hun deler flere data er hendes risiko mere præcist beregnet.

Både Anne og Jens har sensorer i deres hus, dels fordi det ikke er følsomme persondata og dels fordi begge har gavn af, at skader kan forebygges. Annes hus ligger tættere på vandet og risikoen for vand i kælderen er større end for Jens, der bor længere inde i landet. I det scenarie, vil forsikringsprisen være lige præcist beregnet for begge husene, og vi ved, hvorfor Anne skal betale mere end Jens.

Ligesom med al anden viden, der giver øget præcision og øget fairness, kan ny datadrevet viden også bruges uhensigtsmæssigt. Anvendelsen kan skabe et hold af ikke-sikrede. I position 1 vil man mene, at denne konsekvens for de få ikke opvejes af fordelene for de mange. I position 2 og 3 er man derimod enig om, at mere data skaber store fordele for den enkelte og fællesskabet. Men hvor man i position 2 vil sætte grænsen der, hvor det enkelte individ siger fra, så vil man i position 3 søge behandlingshjemler, der tillader mere data om alle for at finde optimale løsninger for flest mulige.



Figur 6 beskriver to teoretiske scenarier med dataetiske implikationer. Både i venstre og højre scenarie har øget dataanvendelse skabt en større forskel mellem Anne og Jens. I princippet vil der kunne opstå et A-hold og et B-hold begge steder, men det vil være mere følsomt på personområdet til venstre. I begge tilfælde vil det oftest være i både forsikringstager og selskabets interesse, at flest mulige på 'B-holdet' motiveres til at forbedre deres risikoprofil mhp. at få en billigere forsikring.

PERSONALISERING

Q: "Hvis mere data kan bruges til at vide mere præcist, hvor dyr jeg er at forsikre, vil det solidariske forsikringsprincip så ikke forsvinde?"

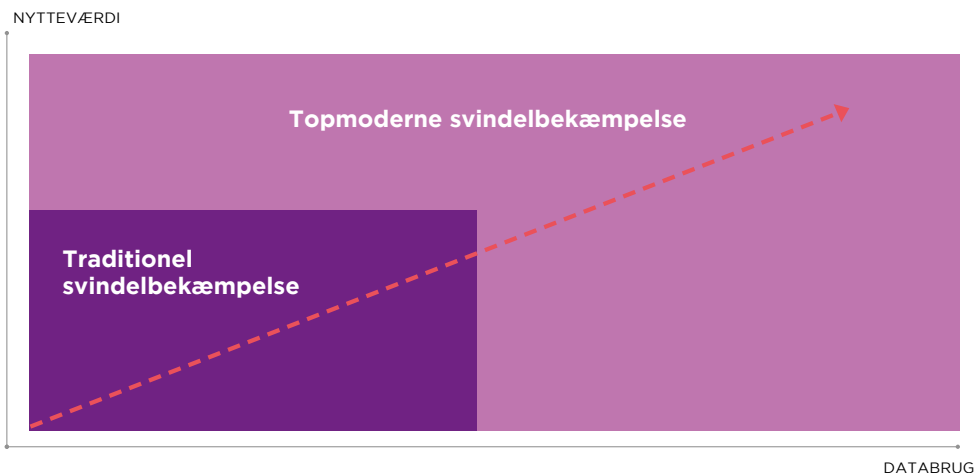
A: Nej. Selvom man betaler for sin generelle risiko, så er den soldariske omfordeling fra fællesskabet til den uheldige skadelidte stadig meget stor. Personalisering med mere præcis beregning af, hvad det koster at forsikre ting, sundhed og liv, er et nødvendigt andet element i forsikring: For det første for at modvirke en naturlig selektion, hvor lavrisikogrupperne enten ikke vil tegne forsikring eller går til udenlandske konkurrenter. For det andet for at risiko og præmie afspejler hinanden, så det ikke er direkte opportunt at gøre ufornuftige ting, som f.eks. at bygge sit hus i vandkanten. Derudover kan flere datapunkter og tarifiering hjælpe, hvis man er sat i en bås eller gruppe, som kan være uretfærdig. Som branche erkender vi imidlertid, at øget personalisering potentielt kan skabe et A- og et B-hold. Forsikringstagere bør motiveres til at forbedre deres 'høje' risikoprofil, hvis dette er muligt. Men der er en risiko for, at nogle kunder vil få det svært og nærmest ikke vil kunne få lov til at tegne forsikring. Det samfund ønsker vi ikke, og vi mener, at der bør være løsninger på den problemstilling. Løsningerne afhænger af de konkrete sager og markedsudviklingen, og derfor kan vi ikke på forhånd pege på den bedste løsning. Det kan være branchemæssige løsninger, statslige løsninger eller semi-frivillige gruppefællesskaber, som er kendetegnende for den danske model.

Stop forsikringssvindleren!?

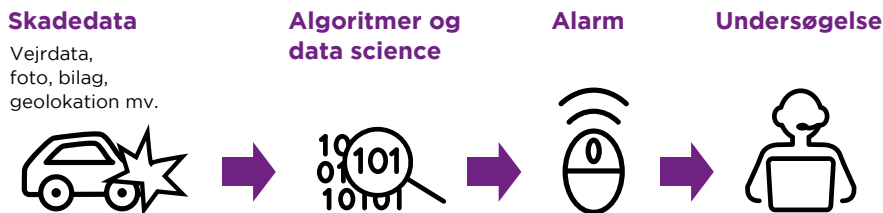
Forsikringssvindel er et gennemgående problem i alle lande. Forsikringssvindel betyder, at alle forsikringskunder hvert år skal betale mere i præmie, end de egentlig havde behovet. Og når verden bliver mere digitaliseret, kommer skade-sagsbehandlingen også til at foregå mere og mere digitalt. Der er indikationer på, at omfanget af forsikringssvindel vil stige, når Jens ikke længere behøver tale i telefon med sagsbehandleren, men kan taste alle oplysningerne ind på computeren hjemmefra. Det stiller nye krav til forsikringsselskabernes metoder til bekæmpelse af svindel. Ikke kun når det handler om opklaring af svindel, men også når det kommer til at forebygge svindel og motivere Jens til ikke at svindle på bekostning af alle os andre.

1.500 kr. ekstra om året fra din lomme til svindlerens

Internationale undersøgelser peger på, at der i op mod 10% af erstatnings-sagerne er tale om forsikringssvindel. Det svarer til at forsikringssvindel har kostet det danske samfund over 4 mia. kr. i 2017! Det betyder at Anne har skulle betale over 1.500 kr. mere for sin forsikringspræmie årligt. Penge hun ellers kunne have brugt på noget andet. Og som om det ikke var nok, stjæler svindlerne jo også tid fra sagsbehandleren, som kunne være gået til, at Anne fik en hurtigere sagsbehandling, da hun faktisk stod med en oversvømmet kælder og havde brug for hjælp.



Figur 7 beskriver overordnet set to paradigmer for bekæmpelse af svindel. Den traditionelle svindelsbekæmpelse baserer sig på nogle bestemte grænseværdier og relativt få datapunkter samt simple regler for, hvornår en anmeldelse er mistænkelig. Moderne svindelsbekæmpelse baserer sig på langt flere datapunkter og komplekse mønstre, der samkøret kan indikere, om en anmeldelse er mistænkelig.



Figur 8 viser moderne sagsbehandling og svindelsbekæmpelse. Forskellige data kommer ind i maskinen, som analyserer og derefter alarmerer sagsbehandleren, hvis der er grund til mistanke.

Hvor langt vil vi gå med data for at stoppe svindleren?

Data og maskiner kan bidrage enormt til at opdage og stoppe svindleren. Kunstig intelligens eller såkaldt machine learning, hvor man ser på mønstre på tværs af data og navnlig ustrukturerede data, som f.eks. billeder, er optimalt for at identificere mulige svindlere. Men hvor mange data må man bruge til at identificere svindlere? Det er et spørgsmål om lovgivning og etik.

15 kontrolspørgsmål til alle eller dynamisk sagsbehandling vha. automatisk datasamkøring

“ Vi identificerer mistænkelige skadesanmeldelser ved at sammenligne datapunkter og deres forbindelser. Vi har udviklet de ‘opskrifter’ af datapunkter og indikatorer, der ligger bag svindelmønstre. Man behøver egentlig ikke ret mange datapunkter, fordi vi med statistik, algoritmer og machine learning kan lære et system at se svindelmønstrene ved brug af historiske data. Men for at højne kvaliteten af alarmer og mindske antallet af falske positive, anbefaler vi at bruge mange datakilder.

– Bo Søvsø, direktør, Shift Technology

Hvis skadesagsbehandleren stiller alle, der anmelder en skade, 15 kontrolspørgsmål, så fanger han nok Jens, mens Anne

bliver unødigt kontrolleret (og spilder sin tid). Med digitalisering kan data fra BiQ, DMI, policedata, taksatorrapporter osv. blive samkørt i en databank. Maskinerne kan se mønstre, der er mistænkelige eller minder om andre svindelsager. Mistænkelige sager markeres og sagsbehandleren ved allerede i det øjeblik, Jens ringer, at der er noget mistænkeligt på færde. Jens får så de 15 spørgsmål, som kan ende i en politianmeldelse. Annes sag går let og smertefrit, og inden dagen er slut, har hun fået udbetalt erstatningen. Det er altså ikke kun et spørgsmål om, at forsikringsselskaberne skal kunne kigge os alle efter i kortene. Det handler om, *hvordan* data kan anvendes og svindelsbekæmpelse kan målrettes, så færrest muligt retskafne kunder generes.

Når svindlere går på selskabsshoping

Når selskaberne bruger nye metoder til at identificere svindel, optimerer svindlerne desværre også deres strategier for ikke at blive fanget. De kan f.eks. rykke over til selskab B, som har andre bagatelgrænser eller mindre avancerede systemer end selskab A. For at undgå at svindlere shopper mellem selskaber, har man i mange andre lande lavet fælles registre, hvor selskaberne deler data. Sagsbehandleren kan således se, om der er noget mistænkeligt ved en forsikringstagers skadeshistorik.

INCITAMENT

Q: *“Vil I ikke bare overvåge alt, hvad jeg gør for at spare nogle håndører?”*

A: For det første er der ikke tale om håndører, men derimod store summer, som der hvert år bliver svindlet for. For det andet er det ikke rimeligt, at du som retscaffen forsikringstager skal snydes og betale over 1.500 kr. mere i forsikringspræmie om året, fordi andre ikke kan finde ud af at opføre sig ordentligt. Så branchen bør kunne indsamle, opbevare og anvende de datapunkter, der skal til, og som giver værdi ift. at imødegå svindel. Derudover er det et vigtigt princip, at kunder fortæller sandheden og ikke lyver og f.eks. lige smider et par opdigtede Ray Ban-solbriller med ind i beskrivelsen af den stjålne bil. Vi ser det som en vigtig etisk opgave at give kunder et incitament til ikke at lyve og afgive falske data. Hertil er det en vigtig drivkraft, at vi formår at bekæmpe svindel både reaktivt og præventivt. Det kan være ved hjælp af avancerede svindelsystemer, fælles skaderegister og præventive indsatser, hvor påvirkning af samvittigheden eller frygten for konsekvenserne efterfølgende kan medvirke til, at man vælger at gøre det rigtige og give sande oplysninger.

Sagsbehandling og svindlbekæmpelse smelter sammen

På sigt vil skadesagsbehandling og svindlbekæmpelse være nødt til at smelte sammen og køre langt mere automatiseret og real-time. Det skyldes bl.a., at Anne og Jens begge ønsker, at sagsbehandlingen skal ske gnidningsfrit og gerne med straksudbetaling. Vi vil derfor se, at maskinerne bliver en stor hjælp til lynhurtigt at analysere mange datapunkter og se efter mistænkelige mønstre.

Det etiske spørgsmål er altså, om vi skal bruge det, vi ved virker – eller om det er at gå for langt? I position 1 vil man være dybt skeptisk. I position 2 vil man være klar til at bruge flere relevante datapunkter og automatisk samkøring, så den enkelte ikke forstyrres unødigt i fællesnyttens navn. I position 3 går man all in og skruer maksimalt op for datamængden og samkøringen til fællesskabets bedste.

Hvordan kan vi bruge data til at forebygge?

Når det kommer tæt på personen, bliver det følsomt

Fordi Anne har en sensor på sine vand-rør, kan hendes forsikringsselskab hjælpe hende med at begrænse eller forebygge, at skaden sker. Det samme gælder bilen, hvor en sensor måler Annes kørsel. Men det bliver, som vi så tidligere, mere følsomt, når datamonitoring kommer tættere og tættere på Anne og Jens som personer.



Figur 9 illustrerer, hvordan udviklingen inden for dataanvendelse generelt er størst på forsikringsområdet yderst til venstre og navnlig på tingskade. Jo længere vi går mod højre – mod personer – jo mere følsomme bliver data. Men normerne flyttes hurtigt i disse år, i takt med at især yngre generationer er vokset op med udstrakt dataanvendelse. Den store dataetiske sensitivitet ift. liv gør imidlertid også, at indhentning af nødvendige sundhedsdata ifm. udbetaling bliver mere kompliceret, og folk kan opleve at ramme en mur, når de er i en meget sårbar situation.

Livsstil og adfærd kommer under lup

“ In 10 years no one will care about their data being shared with others due to two things: first of all it will be much more secure and you will be in more control of what you want to share or not; and second of all, people will realize that sharing your data actually has more benefits than keeping it to yourself.

– Luca Schnettler, CEO & founder, HealthyHealth

Dataindsamling på Anne og Jens' adfærd, bevægelsesmønstre, livsstil og sindstilstand er stadig i sit spæde stadium i Danmark. Men det er en udvikling, der vil komme, og selvom det måske lyder farligt, kan der være god fornuft i det. Pensionsselskaber bruger allerede data til at se, om Jens er i risikozonen for stress og har brug for hjælp, før det går galt. Eller om Jens med fordel kan få nogle råd om bedre løfteteknikker, så han ikke får en svær rygskaide, som kan koste tabt arbejdsevne og slem langtidssygdomsgemelding.

Færre velfærdsudgifter

Hvis selskaber med samtykke kan anvende data til at hjælpe Anne og Jens med ikke at blive syge, er det så ikke en dataetisk forsvarlig velfærdsopgave? Hverken Anne, Jens, arbejdsgiveren, samfundet eller pensionsselskabet har glæde af et længere sygdomsforløb.

Får patienten den rigtige medicinbehandling?

Genomdata ville kunne forklare, hvorfor nogle patienter ikke reagerer på medicinen. Lovgivningen forhindrer i dag muligheden for at bruge genomdata ifm. forsikring. Det kan der være helt legitime grunde til, men det har den konsekvens, at behandling ikke optimeres, og sundhedskroner bliver spildt. Vi kan opnå store nytteetiske mål, hvis vi må og tør gå rigtig langt med data.

Bedre forebyggelse med flere og bedre data

“Når man overvåger folk, så har det helt klart effekt på deres adfærd.

Men meget af den adfærdsændring, som opstår fordi man føler sig kontrolleret, er ikke altid rimelig eller faglig fornuftig, da den i dag ofte baserer sig på et noget tyndt grundlag.

– Thomas Ploug, professor ved AAU og tidligere medlem af Det Ethiske Råd

Når Jens ændrer sin adfærd til at køre bedre eller leve mere sundt, er det vigtigt – hvis det skal være dataetisk forsvarligt – at adfærdsændringen også er fornuftig. Pensionsselskabet kan give gode råd og tips til, hvilke adfærdsændringer der er fornuftige. Men one-size-fits-all løsninger er ikke altid det bedste svar.

“The thing is that everyone has different risks and each risk that you have should be prevented in a different way. If you apply the same prevention methods to different medical conditions they will not be as effective.

– Luca Schnettler, CEO & founder, HealthyHealth

Endnu mere data og viden kan gøre rådgivningen endnu mere personaliseret

end i dag, så den virker og er *relevant* for lige præcis Jens.

På vej mod en datadelingsøkonomi

Der er store, positive muligheder ved at dele data – især følsomme persondata – med henblik på forebyggelse af skader og sygdomme. Men en velfungerende datadelingsøkonomi kræver en solid infrastruktur. Og tillid.

For at Jens vil dele meget følsomme data med sit forsikrings- eller pensions-selskab, så skal han:

- Vide, hvad hans data bruges til.
- Være sikker på, at datasikkerheden er 100% skudsikker.
- Have mulighed for i langt højere grad at kontrollere, hvem der må få adgang til hans data.

Så er forebyggelse vha. data etisk forsvarligt? I position 1 vil man se mange risici ved at adfærdsdata kommer i forsikringsselskabets hænder. I Position 2 vil man være helt okay med adfærdsændring på baggrund af informeret og samtykkebaseret datadeling. I position 3 bør adfærdsregulering anvendes maksimalt til gavn for fællesskabet.

ADFÆRDSREGULERING

Q: “Er det ikke ’1984’, når I ved mere og mere om mit hus, min bil, hvor jeg har været, og hvad jeg foretager mig?”

A: Måske – men det er dig, der bestemmer, hvor meget vi ved. Vi mener, at det er forsvarligt, hvis vi kan fortælle dig, at du har stor risiko for at få vand i kælderens eller for en invaliderende skade i ryggen – og du kan gøre noget ved begge dele, inden de sker. Det er godt for dig, din familie, din udlejer og dit forsikrings-selskab, og hvis adfærdsregulering kan gøre, at du ikke får en rygskada, er det godt for alle, inklusiv arbejdsgiveren og samfundet. Måske lige på nær din kiropaktor.

Nemmere, hurtigere, tryggere. Tak!

Flere data i spil, med individet i centrum og i kontrol – det kommer ikke af sig selv

Det er dig, der bestemmer

Det er vigtigt, at den enkelte har egenkontrol over sine data, og at det er fuldt ud transparent for Jens, hvad han giver samtykke til. *Privacy by Design* handler om at bygge transparens og mere individuel kontrol ind i brugerfladerne mellem Jens og forsikrings- eller pensionsselskabet. Det handler om at skabe et win-win, hvor Jens via samtykke giver pensionsselskabet adgang til data, så han kan se, hvor godt han er dækket også 10, 20 eller 30 år ude i fremtiden. Eller så selskabet ved, hvornår de kan hjælpe og rådgive ham med relevante værditilbud, når store livsbegivenheder indtræffer. Vi mener ikke, det er overvågning, men egenkontrol og tryghed.

“Dem, der kan skrue den samlede værdipakke sammen og koble et nogenlunde ædelt formål med en fortrinlig kundeoplevelse, compliance, høj etik – både som forretningsmodel og ift. behandling af data – og convenience, de vinder. Og millenials vil intuitivt være i stand til at afkode de ting på nul komma fem.

– Sam Kondo Steffensen, programleder, DTU Business

I position 1 vil man være skeptisk overfor, om man virkelig kan samtykke sig til ægte privacy. I position 2 vil man gøre individet i stand til at sætte data mest muligt i spil til egen fordel. I position 3 vil man mene, at nogle dataadgange bør være baseret på særlige behandlingshjemler eller opt-out.

TRANSPARENS OG SAMTYKKE

Q: “Kan jeg være sikker på, hvad I bruger mine data til?”

A: Vi vægter transparens og samtykke meget højt, og vi mener, at det er vigtigt at informere om, hvad data anvendes til, hvordan og hvorfor det bliver analyseret, hvor det bliver anvendt, og hvad fordelene er for dig. På den måde kan vi bevare en tillidsfuld relation, hvor begge parter vinder, ved at mere data kommer ud og nyttiggøres. Samtykke handler ikke kun om lovoverholdelse, det handler om at skabe mere værdi for alle og med dig i centrum. Datasikkerhed hænger tæt sammen med transparens og er ligeledes en forudsætning her.

Individet i centrum

“GDPR er fantastisk fordi vi hermed har fået etableret ‘datasubjektet’.

Det er en styrkelse af verden, fordi det hermed er blevet meget mere klart, hvad vi kan og bør gøre med data. Det handler ikke længere om dataejerskab, men derimod om forvaltning af andres værdi, og det kan være bøvlet for store organisationer med kæmpe registre. Men det kan på sigt, med de rigtige aftaler mellem forvalter og datasubjektet, føre til langt mere agilitet ift. eksempelvis samkøring mellem registre. Hvis bare det er i orden med datasubjektet.

– Claus Rehfeld, entreprenør og ph.d.

Med The General Data Protection Regulation (GDPR) blev det slået fast, at det er Anne og Jens, der ejer deres data. Og GDPR rummer store muligheder for, at Anne kan sætte flere data i spil. Men dataetik er for os selvfølgelig ikke kun overholdelse af GDPR. Det kan være relevant i mange tilfælde at gå længere end lovgivningen og bygge ovenpå

GDPR. Og nogle gange skal vi afstå fra en databrug selvom den er lovlig.

“More control with your own personal data will also eventually determine how much you want to participate in the ever-growing digital economy as you get to control how private you want to be. If there are economic incentives to share data, we will see economic participation increase in addition to new, more robust sources of data to better quantify and manage risk.

– Steven Schwartz, managing director, CEO, Quest and vice-chairman of the International Personal Data Trade Association

I position 1 vil dataetik bestå af streng overholdelse af GDPR, og man vil udvise forsigtighed i forhold til samtykke. I position 2 vil man ikke blot sikre Jens ejerskab over sine data, men også tilskynde til, at han gør brug af sine data. I position 3 vil man forsøge at få indført særlige behandlingshjemler, der giver adgang til data, som gavner fællesnyten.

EGENKONTROL, SIKKERHED OG DIGITAL DANNELSE

Q: “Hvordan kan jeg være sikker på, hvem der har mine data, og at de ikke havner i forkerte hænder?”

A: Vi vægter egenkontrol over data som et vigtigt princip. Du ejer dine data, og du bestemmer over dem. Ingen andre. Det betyder, at du bør bestemme, hos hvem dine data må blive forvaltet. Det er ejerskab, men det giver dig ikke nødvendigvis bedre kontrol, at du ved, dine data ligger utilgængelige inde i en stor database. Derfor går vi ind for, at dine data skal være så sikre og samtidig let tilgængelige for dig som muligt. Du bør have mulighed for – på et transparent og informeret grundlag – at bruge dine data. Det er vigtigt, at vi har alle med om bord, og at alle har mulighed for og lyst til at deltage i vores fællesskaber. Derfor er digital dannelse også et vigtigt etisk princip. Det er vigtigt at inkludere flest mulige mennesker og fokusere på, hvordan forsikring kan tilpasses forskellige grupper, så alle kan se fordele ved at dele data, selv når de individuelle fordele kan være svære at få øje på.

Fra velfærdsdata til risikoafdækning til velfærds løsninger

Takket være data ved vi mere og mere om verden og de risici, der eksisterer. Risici, som vi i fællesskab kan sikre, hvis vi ikke selv er i stand til at begrænse eller minimere dem. Uden sikring af ting og liv går hjul i stå. Hvis vi skal leve længere og tryggere, skal vi kunne få flere velfærdsdata i spil. Spørgsmålet er kun hvordan? Vi har her lagt op til en diskussion af 3 dataetiske positioner og af 5 grundtemaer, når det gælder sikring mod risici. I forsikrings- og pensionsbranchen vil vi dermed gerne medvirke til at skabe velfærds løsninger som svar på vores forskellige moderne problemer. Og endvidere håndtere de svære dilemmaer i den forbindelse. Det skal kunne

lade sig gøre med fuld respekt for både den enkelte og for fællesnyttens. Og uden at nogen bliver ladt i stikken. Vi ser frem til at høre dine bud på svar.

TAK SÅ LANGT

Q: "Det lyder jo flot. Men hør, vil I ikke bare vide mere om os for at tjene flere penge?"

A: Faktisk ikke. Læs gerne publikationen igen. Og tak for din opmærksomhed.

Denne publikation er udarbejdet i 2018 for [Forsikring & Pension](#) af rådgivningsvirksomheden [Nextwork A/S](#) i anledning af foreningens 100-års jubilæum.

Kontaktoplysninger: Forsikring & Pension

Thomas Brenøe, vicedirektør
tbr@forsikringogpension.dk / +45 41 91 90 02

Kontaktoplysninger: Nextwork A/S

Jesper Højberg Christensen, partner
jesper@nextwork.as / +45 25 57 21 21

Mads Hennelund, rådgiver
mads@nextwork.as / +45 20 86 82 73

